



Media Skills and Public Relations

مهارات العرض والتقديم

Presentation skills

مهارات العرض والتقديم



إعـداد

خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر

إشـراف علمي

محمود عبدالفتاح رضـوان

خبير التدريب والتنمية الإدارية
المستشار التدريبي لدى المجموعة العربية للتدريب والنشر
عضو جمعية التدريب والتنمية

الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر



2013 - 2012

فهرسة أثناء النشر إعداد إدارة الشئون الفنية- دار الكتب المصرية

عبدالفتاح، محمود أحمد

مهارات العرض والتقديم. إعداد: خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، إشراف علمي: محمود أحمد عبدالفتاح. ط1 - القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

85 ص: 21x29 سم.

الترقيم الدولي: 978-977-6298-48-4

1- العرض والطلب أ- العنوان

ديوي: 338,5212 رقم الإيداع: 2011/15260

الطبعة الأولى

2013 – 2012



الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر

8 أ شارع أحمد فخري- مدينة نصر- القاهرة- مصر

تليفاكس: 22759945 - 22739110 (00202)

الموقع الإلكتروني: www.arabgroup.net.eg

E-mail: info@arabgroup.net.eg

elarabgroup@yahoo.com

المحتويات

مقدمة الناشر:

نحن نعنى في المجموعة العربية للتدريب والنشر على نحو خاص بتناول كافة القضايا والمتغيرات المتلاحقة ومتطلبات الإصلاح الإداري والاقتصادي وكل ما يهم المنظمات والتعرف أيضا على التجارب العالمية الناجحة للوصول إلى الهدف المشترك مع عملائنا في رفع وتطوير الكفاءات البشرية مرتكزين بذلك على قاعدة بيانات من الخبراء والمتخصصين والاستشاريين المؤهلين لتنفيذ وإدارة كافة البرامج علميا وعمليا بما يتواكب مع طبيعة عمل المنظمات، كما يتضمن نشاط المجموعة العربية للتدريب والنشر القيام بجميع أنواع الاستشارات في كافة التخصصات وقد ظهرت الحاجة إلى تفعيل نشاط البرامج التدريبية في المجموعة العربية للتدريب والنشر لتخاطب احتياجات محددة للشركات والجهات المختلفة من خلال القيام بدراسة وتحديد الاحتياجات التدريبية للشركات وتصميم برامج خاصة تفي بهذه الاحتياجات وذلك لرفع معدلات أداء العاملين وتنمية مهاراتهم المختلفة.

برامجنا التدريبية:

تغطى كافة التخصصات التي تحتاجها القطاعات المختلفة ونذكر من هذه البرامج على سبيل المثال:

- المهارات الإدارية والإشرافية وإدارة الأعمال للمستويات الإدارية المختلفة.
- المهارات السلوكية والقيادية.
- المحاسبة بجميع فروعها وتخصصاتها.
- التمويل والإدارة المالية والاستثمار.

أسلوبنا في التدريب:

لا نعتمد في التدريب على الأسلوب التقليدي الذي يعتمد بدوره على التلقين وإعطاء المحاضرات، ولكن نرى أن التدريب بمفهومه الحديث يجب أن يعتمد على الحوار والنقاش وتبادل الخبرات.. ومساعدة المتدرب على طرح المشكلات التي قد تواجهه في عمله ووضع تصوراته للحلول بما يؤدى إلى تحقيق الاستفادة المرجوة من حضور البرنامج. ونعتمد في التدريب على العديد من الأساليب مثل:

- دراسة ومناقشة الحالات العملية.
- الاستقصاءات وتبادل الآراء والمقترحات.
- الأفلام التدريبية.
- تمثيل الأدوار.

كذلك لدينا مجموعة متميزة من قاعات التدريب التي تم إعدادها بأحدث الوسائل السمعية والبصرية بما يؤدى إلى تقديم خدمة تدريبية على أعلى مستوى من الجودة.

أنواع البرامج التي نقدمها:

هناك نوعان من البرامج:

برامج مركزية:

وهى البرامج المدرجة في الخطة السنوية بتواريخ وأماكن محددة والتي نقوم بإرسالها في بداية كل عام للمؤسسات والهيئات والجهات في أنحاء العالم العربي، وبعد ذلك نتلقى الترشيحات من الجهات المختلفة على تلك البرامج.

برامج تعاقدية:

نظرا لصعوبة احتواء خطة البرامج السنوية على جميع البرامج في المجالات والقطاعات والأنشطة المختلفة وكذلك مواعيد وأماكن البرامج المدرجة بالخطة قد تكون غير ملائمة لبعض الجهات أو المؤسسات أو قد تطلب جهة ما تنفيذ برنامج تفصيلي متخصص يتماشى مع طبيعة عمل تلك الجهة بالتحديد لذلك يتم تنفيذ برامج تعاقديه يتم تصميمها لتلبية احتياجات الجهة الطالبة بشكل خاص في المكان والزمان المناسب لها.

مدة برامج التدريب:

تم تصميم وإعداد وتنفيذ برامج تدريبيه قصيرة للمؤسسات والهيئات تتراوح مدتها من أسبوع تدريبي (خمسة أيام عمل) إلى أربعة أسابيع.. وهناك برامج تأهيلية وهى ما يطلق عليها (دبلومات) وتتراوح مدتها من ثمانية أسابيع إلى أربعة وعشرين أسبوعا تدريبيا وحسب ظروف الجهة الطالبة.


group
Arab

الوحدة الأولى

مفهوم الاتصال العام

يعود أصل كلمة Communication في اللغات الأوروبية -والتي اقتبست أو ترجمت إلى اللغات الأخرى وشاعت في العالم- إلى جذور الكلمة اللاتينية Communis التي تعني " الشيء المشترك"، ومن هذه الكلمة اشتقت كلمة Commune التي كانت تعني في القرنين العاشر والحادي عشر "الجماعة المدنية" بعد انتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا وإيطاليا قبل أن تكتسب الكلمة المغزى السياسي والأيديولوجي فيما عرف بـ "كومونة باريس" في القرن الثامن عشر؛ أما الفعل اللاتيني لجذر الكلمة Communicare فمعناه "يذيع أو يشيع " ومن هذا الفعل اشتق من اللاتينية والفرنسية نعت Communique الذي يعني "بلاغ رسمي" أو بيان أو توضيح حكومي.

وقد تعددت المفاهيم التي طرحت لتحديد معنى الاتصال بتعدد المدارس العلمية والفكرية للباحثين في هذا المجال، وبتعدد الزوايا والجوانب التي يأخذها هؤلاء الباحثون في الاعتبار عند النظر إلى هذه العملية، فعلى المستوى العلمي البحثي يمكن القول بوجود مدخلين لتعريف الاتصال:

- **المدخل الأول:** ينظر إلى الاتصال على انه عملية يقوم فيها طرف أول (مرسل) بإرسال رسالة إلى طرف مقابل(مستقبل) بما يؤدي إلى أحداث اثر معين على متلقي الرسالة.
- **المدخل الثاني:** يرى أن الاتصال يقوم على تبادل المعاني الموجودة في الرسائل والتي من خلالها يتفاعل الأفراد من ذوي الثقافات المختلفة، وذلك من أجل إتاحة الفرصة لتوصيل المعنى، وفهم الرسالة.

والمدخل الأول يهدف إلى تعريف المراحل التي يمر بها الاتصال، ويدرس كل مرحلة على حدة، وهدفها وتأثيرها على عملية الاتصال ككل.

أما التعريف الثاني فهو تعريف بناءي أو تركيبي، حيث يركز على العناصر الرئيسية المكونة للمعنى، والتي تنقسم بدورها إلى ثلاث مجموعات رئيسية:

- الموضوع: إشارته ورموزه.
- قارئو الموضوع والخبرة الثقافية والاجتماعية التي كونتهم، والإشارات والرموز التي يستخدمونها.
- الوعي بوجود واقع خارجي يرجع إليه الناس للموضوع؟

وفي ضوء المدخل الأول عرف بعض الباحثين الاتصال بالنظر إليه كعملية يتم من خلالها نقل معلومات أو أفكار معينة بشكل تفاعل من مرسل إلى مستقبل بشكل هادف، ومن نماذج هذه التعريفات:

- الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة معينة أو مجموعة من الرسائل من مرسل أو مصدر معين إلى مستقبل،أما الاتصال الجماهيري فهو ذلك النمط من الاتصال الذي يتم بين أكثر من شخصين لإتمام العملية الاتصالية والتي غالبا ما تقوم بها بعض المؤسسات أو الهيئات عن طريق رسائل جماهيرية.

- الاتصال هو نقل أو انتقال للمعلومات والأفكار والاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة لآخر أو للآخرين من خلال رموز معينة.

- الاتصال يعرف على انه عملية تحدد الوسائل والهدف الذي يتصل أو يرتبط بالآخرين، ويكون من الضروري اعتباره تطبيقا لثلاثة عناصر: العملية-الوسيلة- الهدف.

- الاتصال عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة،فكرة، أو خبرة، أو أي مضمون اتصالي آخر عبر قنوات اتصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلا مشتركا فيما بينهما.

وفي ضوء المدخل الثاني الذي ينظر إلى الاتصال على انه عملية تبادل معاني يعرف بعض الباحثين الاتصال كعملية تتم من خلال الاتكاء على وسيط لغوي، في ضوء أن كلا من المرسل والمستقبل يشتركان في إطار دلالي واحد، بحيث ينظر إلى الاتصال هنا على انه عملية تفاعل رمزي، ومن نماذج هذه التعريفات:

- الاتصال تفاعل بالرموز اللفظية بين طرفين: أحدهما مرسل يبدأ الحوار، وما لم يكمل المستقبل الحوار، لا يتحقق الاتصال ويقتصر الأمر على توجيه الآراء أو المعلومات، من جانب واحد فقط دون معرفة نوع الاستجابة أو التأثير الذي حدث عند المستقبل.

- الاتصال عملية يتم من خلالها تحقيق معاني مشتركة (متطابقة) بين الشخص الذي يقوم بالمبادرة بإصدار الرسالة من جانب والشخص الذي يستقبلها من جانب آخر.

- والإعلام هو جزء من الاتصال، فالاتصال اعم واشمل، ويمكن تعريف الإعلام بأنه تلك العملية الإعلامية التي تبدأ بمعرفة المخبر الصحفي بمعلومات ذات أهمية، أي معلومات جديدة بالنشر والنقل، ثم تتوالى مراحلها: تجميع المعلومات من مصادرها، نقلها، التعاطي معها وتحريرها، ثم نشرها وإطلاقها أو إرسالها عبر صحيفة أو وكالة أو إذاعة أو محطة تلفزة إلى طرف معني بها ومهتم بوثائقها.

إذن لابد من وجود شخص أو هيئة أو فئة أو جمهور يهتم بالمعلومات فيمنحها أهمية على أهميتها، ويكون الإعلام عن تلك العملية الإعلامية التي تتم بين ميدان المعلومات وبين ميدان نشرها أو بثها.

وبالرغم من تعدد المفاهيم للاتصال بين العلوم إلا أنهم قد اتفقوا على أن عملية الاتصال تقوم على خمسة عناصر أساسية:

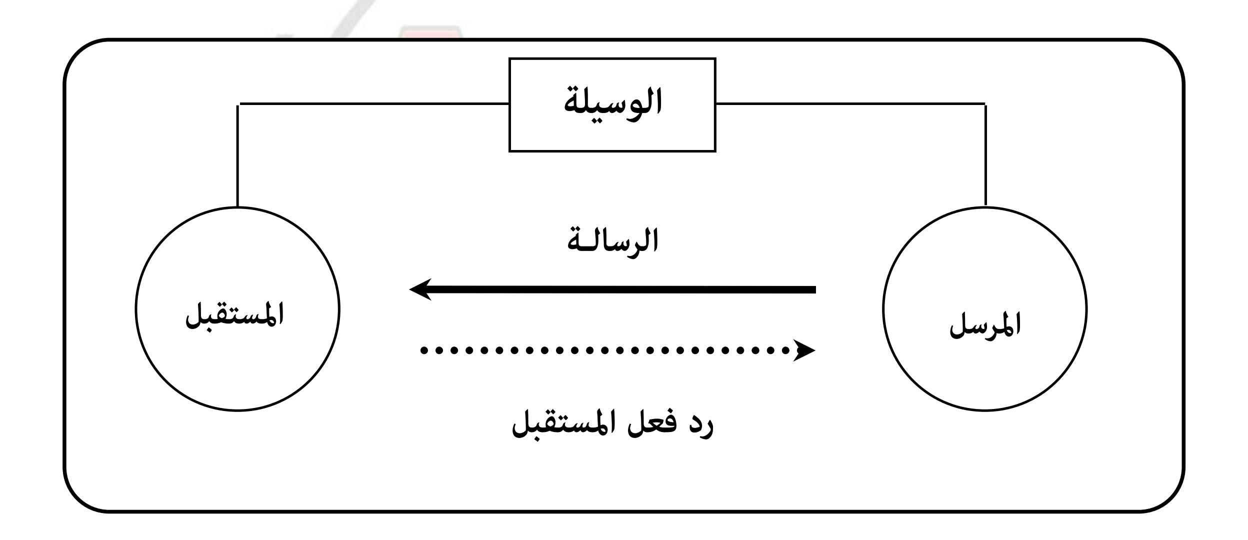
- العنصر الأول: المرسل: الجهة التي ترغب في إرسال معلومات، وأفكار...لجهة أخرى.

- العنصر الثاني: المستقبل: هي تلك الجهة المطلوب تزويدها بالمعلومات والأفكار...الخ.

- العنصر الثالث: الرسالة: وتعنى المعلومات التي يرغب في أن يرسلها المرسل إلى المستقبل.

- العنصر الرابع: رد فعل المستقبل: يتوقف رد فعل المستقبل على طريقه فهمه للرسالة، فقد يقبلها أو يرفضها، أو قد يصدقها أو يكذبها أو يستاء منها أو يتجاهلها.

- العنصر الخامس: القناة (الوسيلة): التي قد تكون شفهية أو كتابية، إلا أن بعض العلماء أضافوا وسائل أخرى مثل النظرة واللمسة.



تعددت التقسيمات المختلفة لأنماط الاتصال، فهناك خمسة تقسيمات لأنماط الاتصال:

أ- طبقا لحجم وطبيعة المشتركين، ويضم: ذاتي - شخصي - جماعي -عام.

ب- طبقا للوسيلة المستخدمة، ويضم: اتصال لفظي - اتصال غير لفظي.

ج- طبقا لخط سير الاتصال، ويضم: من أسفل لأعلى (تصاعدي)- من أعلى لأسفل (تنازلي) - أفقي.

د- طبقا للرسمية، ويضم: اتصال رسمي- اتصال غير رسمي.

هـ - طبقا لمجال الاتصال أو مضمونه، ومنها: اتصال زراعي- صناعي- عسكري.

فالفرق بين فرد وآخر في التأثير على الآخرين وإقناعهم ترجمة أمينة للفروق في المهارات الخطابية بينهما، فالاتصال الخطابي سلوك إنساني ارتبط بنشأة الإنسان ورغبته الغريزية في التعاون والتأثير فيمن حوله، وأياً كان دور الإنسان ومكانته في المجتمع فلا غنى له عن تعلم مهارات الاتصال الخطابي لقضاء حاجاته، وتلبية رغباته، وتحقيق أهدافه في الحياة، «فن الكلام» بني على هذه الرؤية للخطابة، وكذلك للأفراد الذين يتمتعون بالعرض الإيجابي الشيق، لهذا نجد أن الاتصال العام يقوم على: فعالية الخطابة، والعرض والتقديم، لهذا سوف نقوم فيما بعد باستعراض المهارات الفنية اللازمة لكل من العرض والتقديم والخطابة.

شروط الاتصال الناجح:

1ـ وجود رغبة وحافز لدى المرسل وهذا يستدعي أن يكون له هدف واضح.

2- تحديد صيغة الرسالة ولا بد أثناء ذلك من توقع رد فعل المستقبل:والرسالة الناجحة هي التي تجيب على خمس_أسئلة:

أـ ماذا أريد من هذه الرسالة ؟

ب ـ متى أريد ذلك ؟.

ج ـ أين أريده ؟

دـ كيف أريد أن يتحقق ؟

ه ـ لماذا أنا أريده ؟.

3ـ إنجاز الرسالة فعلاً وتنفيذها على أرض الواقع.

4ـ استقبال المرسل إليه لرسالتك.

5ـ رد فعل المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك.

مبادئ الاتصال الأساسية:

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم:

دعنا نساعدك بداية أخي في فهم أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فمن هذه الجهة يقسم الناس إلى ثلاثة أقسام:

1ـ الشخص البصري:

هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى- أنظرـ يظهرـ مشهد ـ وضوح - لمعان ـ ملاحظة ـ مراقبة ـ منظر ـ ألوان ـ ظلام ـ ظلال ـ شروق.

هذا الشخص تجده سريعًا في حركته سريعًا في كلامه في أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

2ـ الشخص السمعي:

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هي السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيراً وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيراً باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئًا، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعاني التجريدية

النظرية كثيراً. وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع ـ أنصت ـ إصغاء ـ صوت ـ رنين ـ لهجة ـ إزعاج ـ صياح ـ همس ـ ثرثرة ـ صهيل ـ زئير ـ رعد.

والشخص السمعي يتأنى في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه خوفا من المخاطرة، فهو رجل قرار حذر.

3ـ الشخص الحسي:

هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسي على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكيها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.

هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطئًا من سابقيه ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره ولذلك ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها وتجد عباراته يكثر فيها:

شعورـ إحساس ـ لمس ـ إمساك ـ حار ـ بارد ـ ضغط ـ شدة ـ ألم ـ حزن ـ سرور ـ ثقل ـ جرح ـ ضيق.

وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه،فإن هذا سيساعدك كثيراً في تحقيق التآلف معه.

المبدأ الثاني: ثلاثية الاتصال:

يعتقد بعض الناس أنه حتى يؤثر على الآخرين ويتصل بهم اتصالاً جيدًا فسيركز على الكلمات المؤثرة ويرتبها بنظام معين على حسب شخصية الآخر، وبذلك قد أتم عملية الاتصال، والواقع أنه بذلك قد حصل 7% فقط من عملية الاتصال.

فقد أجريت دراسات في بريطانيا في عام 1970م حول تأثير الكلام على الآخرين فوجدوا نسبة التأثير في الآخرين أتت على الوجه التالي:

الكلمات والعبارات 7% من التأثير.

نبرات الصوت 38% من التأثير.

تعبيرات الجسم الأخرى من عيون ووجه وأيدي وجسم 55% من التأثير وعلى الرغم من هذه النسبة الضئيلة للكلمات والعبارات إلا أنها قد تبلغ 100% عند الشخص الآخر لذلك اختر كلماتك بعناية.

المبدأ الثالث: أهمية الدقة اللغوية في الاتصال:

في عملية الاتصال نحتاج إلى أن تكون دقيقًا جدًا في اللغة التي تستعملها، وعليك أن تركب الجمل بصورة صحيحة محتوية على المعلومات المطلوبة من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة.

القواعد الأساسية للتعامل مع الآخرين:

- قدر الشخص.

- اظهر اهتمامًا حقيقيا بالشخص.

- حدث الآخرين بمجال اهتمامهم.

- أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم.

- استخدم أسلوب المدح.

- تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك.

- تواضع فالناس تنفر ممن يستعلي عليهم.

- تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي لها.

- وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديقا.

- أسعى لتنويع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك.

- حاول أن تكون واضحاً في تعاملك.

- حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها.

- ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات.

- حاول أن تقلل من المزاح وأن تنتقي كلماتك.


group
Arab

الوحدة الثانية

المهارات الفنية للتقديم والعرض

أولا: التخطيط للتقديم والعرض:

هل يمكنك أن تتخيل بناء بيت بدون وضع خطط للبناء؟ فهناك حاجة ضرورية يجب أن تتوافر قبل بناء مثل هذا البيت وهي "خطة" موضح بها المواد اللازم شراؤها وكيفية استخدام هذه المواد...الخ، بنفس طريقة التفكير، فإن وضع خطة لما تقوم بعرضه وتقديمه يجعل منه أكثر كفاءة ويحقق له النجاح المنشود، ويساعد في ذلك إتباع الخطوتين التاليتين وهما:

- وضع الأهداف.
- تحليل جمهور المستمعين.

الخطوة الأولي: وضع الأهداف:

تتمثل الخطوة الأولى في أي تدون جملة بسيطة تتضمن هدفك (أو أهدافك) مثلا: (هدفي إخبار المستمعين بمدى ما حققته من تقدم في بحثي) أو (هدفي إقناع الإدارة الأعلى بمنح إدارتي 20% زيادة في الميزانية).

هذا وتهدف عمليات التقديم والعرض الفنية في مجال الأعمال أو الإعلام إلى الإقناع. ونوضح فيما يلي الفرق بينهما:

☜ **في التقديم الإعلامي:** لا تهدف عادة إلى محاولة تغيير سلوك أو اتجاه أو معتقدات أحد، بل تقوم فقط بإرسال مجموعة من الحقائق، ومثال ذلك أن تعرض تقريرا تخبر فيه الآخرين ببساطة بمدى ما حققته من تقدم في مشروع معين.

☜ **أما في التقديم الإقناعي:** فإنك تحاول فيه تغيير بعض أوجه سلوكيات أو اتجاهات أو معتقدات مستمعيك. مثلا أن تطلب منهم الاشتراك في خططك أو أن يقدموا لك مالا أو ما إلى ذلك، وهذا النوع هو السائد في عمليات التقديم المهنية.

الخطوة الثانية: تحليل جمهور المستمعين:

ضع نفسك مكان من سيستمع إليك! عندما تقوم بتحليل مستمعيك، ضع في اعتبارك العناصر الثلاثة الآتية:

1- ما هي قيم واحتياجات وقيود مستمعيك؟

يمكنك أن تقوم بتحليل أكثر عمقا مع الجماعات الأصغر وذلك لأنك تعرف أشياء أكثر عن أفراد المجموعة، أما مع الجماعات الأكبر فقد لا يطلب منك أكثر من التركز على بعض المفاهيم العامة.

2- ما هو المستوى المعرفي لجمهور المستمعين؟

هل حدث واستمعت إلى البعض وهو يقدم أثناء عرضه الكثير من الاختصارات أو المصطلحات الفنية غير الشائعة وغير المعروفة لجمهور الحاضرين؟ على كل فإننا نقترح عليك أن تعتبر الجمهور جاهلا ولا يفهم أي مصطلحات متخصصة قد تستخدمها، فإذا ما استدعت الضرورة استخدام بعضها فما عليك إلا أن تشرحها بكلمات سهلة ومفهومة مقدما.

3- ما الذي يمكن أن يؤدي إلى أفضل النتائج؟

يجب أن تسأل نفسك أولا: أي طرق العرض والكلام والإقناع والإثبات يمكن أن يتحاور معها الجمهور بأفضل شكل ممكن وأيها يمكن أن يؤدي إلي رد فعل غير مناسب، وخطط ملاحظاتك طبقا لذلك.

ثانيا: تنظيم الأفكـار:

من قبيل الأفكار الجيدة أن تبدأ بتنظيم صلب موضوع الحديث غير عابئ بالمقدمة مبدئيا ذلك أن المقدمة يمكن أن تنبع تلقائيا من صلب الموضوع وهو ما يعرفه جيدا المتحدثون المتمرسون ونقدم لك فيما يلي بعض الاقتراحات المفيدة في هذا الصدد:

الخطوة الأولى: تدوين الأفكار الرئيسية:

ومن كل ما يعد لك من أفكار رئيسية ممكنة في وريقات صغيرة، كل فكرة في وريقة مستقلة، دع الأفكار تتدفق وتنساب كما تشاء دون مراجعة لها أو تمحيص (فهذا سيأتي فيما بعد) تهدف هذه الاستراتيجية إلى توليد أكبر قدر ممكن من الأفكار.

وبمجرد توافر عدد كبير من الأفكار ابدأ في فحصها والتخلص من بعضها محاولا الاقتصار على عدد محدود من الأفكار (ما بين فكرتين وخمس أفكار فقط)، فإذا كانت الأفكار أكثر من خمس حاول التخلص من الزيادة بجعلها نقاطا فرعية.

مثال:

افترض أنه قد طلب منك أن تقوم بعملية عرض للإدارة الأعلى للدفاع عن حاجة إدارتك لزيادة في الميزانية قدرها 20% في العالم القادم.

وبالطبع فأنت تعلم أن ذلك من قبيل التقديم الإقناعي وأنك قد قمت فعلا بتحليل جمهور مستمعيك وقد قمت بوضع عدد من الأفكار الأصلية يتراوح بين 10 و 15 فكرة تركز عليها أثناء عرضك ثم قمت بعد ذلك بتقليل هذه الأفكار إلى الأفكار الثالثة التالية، فهذه هي الأفكار الثلاثة الرئيسية التي تخطط لتوصيلها لمستمعيك أما الأدلة والبراهين والمزايا وبعض التفسيرات المحددة فسوف تصبح نقاطا فرعية.

الخطوة الثانية: حدد النقاط الفرعية:

بمجرد وضع الأفكار الرئيسية يكون من الضروري وضع الأفكار المساعدة والتي قد تشمل بعض التفسيرات أو البيانات أو غير ذلك من الأدلة التي تدعم أفكارك الرئيسية.

ويمكن أن تكون الأفكار الفرعية أكثر أو أقل من ذلك، ويلاحظ أنه بمجرد قيامك بذلك سيتعين عليك إعادة ترتيب أفكارك بالشكل الأكثر مناسبة لك، فقط ضع أمام ناظريك دائما أهدافك ومستمعيك.

الخطوة الثالثة: حدد الفوائد والمزايا:

في التقديم الإقناعي، من المهم أن تذكر لمستمعيك وبشكل محدد ما يمكن أن يعود عليهم من فوائد نظير إتباع ما تطلبه منهم هذا ويمكن ذكر هذه الفوائد قبل الدخول في صلب الموضوع أو في نهايته أو قبل وبعد عرض صلب الموضوع، ويمكن ذكر الفوائد التالية والمشتقة من مثالنا السابق (سبب حاجة الإدارة لزيادة في الميزانية قدرها 2%).

1- سوف تساعد الأموال الأكثر في الإدارة باستخدام حاسب آلي جديد وبالتالي المحافظة على مركزنا التنافسي في الصناعة.

2- زيادة الأرباح بسبب زيادة الكفاءة.

3-استخدام النظام الجديد سيرتفع بمستوى منتجاتنا الحالية وتطوير منتجات جديدة.

الخطوة الرابعة: وضع اللمسات الأخيرة:

الآن يمكن وضع اللمسات الأخيرة والتي سوف تضيف لقيمة ما تقوم بعرضه، وفيما يلي أهم استخدامات هذه اللمسات:

1- تدعيم المعلومات الهامة.

2- تلخيص البنود العلمية ليتابعها المستمعون بشكل أفضل.

3- تقديم بيانات مساعدة لا ترغب في تقديمها باستخدام المساعدات البصرية.

وبعد وضع هذه اللمسات الأخيرة يمكن الاستفادة منها إما قبل التقديم والعرض أو أثناءه أو في نهايته.

الخطوة الخامسة: تحديد المساعدات البصرية:

بمجرد الانتهاء من النمط التنظيمي يجب أن تقرر ما إذا كنت ستستعين باستخدام المساعدات البصرية؟ وأين يمكنك ذلك؟ وكل المطلوب هنا هو أن تأخذ ذلك في الحسبان عند وضع خطتك.

فعلى سبيل المثال:

بالنسبة للفكرة الفرعية الثالثة التابعة للفكرة الأساسية الأولى: (نظام الحاسب القديم يكلف الشركة الكثير من الأموال) فإنه يمكن توضيحها باستخدام رسم بياني أو أية وسيلة أخرى لتوضيح تكلفة الحاسب في السنوات الثلاث السابقة في مقابل الوفورات التي يمكن أن يحققها النظام الجديد خلال نفس الفترة.

نحن في حاجة لتحديث نظام الحاسب الآلي لدينا	نحن في حاجة لمبرمجين أكثر لتطوير نظمنا	يجب تمويل التطوير	**الأفكار الرئيسية**
نظامنا القديم هو نظام عتيق	إيجاد وخلق البرامج التي نملكها سوف يوفر الكثير من الأموال	الحاجة التي نظام اتصالات وبيانات جديدة	**الأفكار الفرعية**
لا يمكن استخدام أحدث البرامج	سيظل الاعتماد على البائعين الخارجين	تؤدي التكنولوجيا الجديدة التي جودة أفضل بنفس التكلفة	
زيادة تكاليف النظام القديم لأنه غير كفء	ستكن البرامج ملائمة تماما لاحتياجات الشركة	مساهمة أفراد جدد بأفكار جديدة	
حدوث العديد من الاختناقات والتوقفات مؤخرا	المحافظة على مركزنا التنافسي	الحاجة التي برامج جديدة	
صعوبة إحلال الأجزاء	إمكانية تطوير وتقديم منتجات جديدة	ستساعد وحدات الطباعة الحديثة السرعة في تطوير المنتجات الجديدة	

الخطوة السادسة: مراجعة وإعادة النظر في الفكرة الأساسية:

والمقصود من ذلك، أنه يجب عليك إعادة ومراجعة النقاط الثلاث الرئيسية في عرضك.

مثال: يمكن أن تكون الفكرة الأساسية في الجملة التالية: (نحن في حاجة لتحديث نظام الحاسب لدينا وتعيين عددا أكبر من المبرمجين وتمويل عملية التطوير للعديد من الأسباب التي سوف نعرضها معا الآن).

وهذه الجملة يستحسن البدء بها. أما في النهاية فيمكن تغيير الجملة لتصبح: (الآن يتضح لكم جميعا أن نظام الحاسب الحديث والمبرمجين المطلوبين والميزانية المطلوبة للتطوير هي فكرة جيدة ينبغي مساندتها).

الخطوة السابعة: وضع المقدمة:

الآن أصبح في إمكانك أن تضع مقدمتك، والمقدمة عادة يمكن أن تحقق عددا من الأغراض الهامة منها:

1- جذب انتباه المستمعين وشدهم للتركيز عليك كمتحدث.

2- عرض المعلومات الأساسية المتعلقة بالموضوع.

3- تقديم نفسك: من أنت وما هي مؤهلاتك التي تتيح لك التحدث في هذا الموضوع.

وبغض النظر عن الأغراض السابقة، فإن التقديم الجيد ضرورة حيوية.

المعلومات الأساسية الفنية:

وهي المعلومات التي يعرضها المتحدثون في البداية تمهيدا لما سوف يرد في صلب الموضوع مثلا (قبل الدخول في تفصيلات الموضوع قد يكون من المناسب أن أعرض عليكم أولا عرضا مختصرا وسريعا لبحثنا السابق).

الحكايات والنوادر:

وهي قصة قصيرة تساعد في توضيح نقطة معينة وقد تكون مسلية إلا أن ذلك ليس قاعدة مثلا "جاءني ابني أمس وأخبرني أنه إذا أعطيته 2 جنيه زيادة فسوف ينظف وينظم حديقة المنزل مرتين أسبوعيا بدلا من مرة واحدة وإذا أعطيته 10% أخرى فسوف تكون لدينا أجمل حديقة في الحي كله وبنفس الطريقة إذا زدنا مرتبات عمال الإنتاج 10% فلابد أن نتوقع زيادة في الإنتاجية".

الضحك والمرح والنكتة البريئة:

وهي أعظم وسيلة لكسر الجمود، ويجب أن يكون وثيق الصلة بالمتحدث أو الموضوع أو المستمعين أو المناسبة، علما بأنه ليس هناك أسوأ من نكتة ليس لها علاقة بالموضوع من قريب أو من بعيد.

الخطوة الثامنة: وضع الخاتمة والنتائج:

ويجب أن تكون الخاتمة وثيقة الصلة بالمادة السابق تقديمها وما اشتملت عليه من قصص ونوادر وبيانات.

وغالبا ما يتطلب الأمر في التقديم الإقناعي أن تختم الحديث بعبارة داعية للعمل والتصرف أي أن تخبر مستمعيك بما تريد منهم أن يفعلوه بالتحديد، وكيفية ذلك ومتى.

خطط للتقديم والعرض:

يجب عند التقدم والعرض أن:

- أحدد الأهداف.
- أحلل جمهور المستمعين.

المقدمة والخاتمة هما رأس وذنب صلب موضوعك وبدونهما لا يكون هناك عرض جيد وهو ما سيتضح بجلاء لمستمعيك.		
الرأس	**الجسم**	**الذنب**
المقدمة	**صلب الموضوع**	**الخاتمة**

نظم عملية التقديم والعرض:

يجب عند التقديم والعرض عمل ما يلي:

- تجميع أكبر قدر ممكن من الأفكار الرئيسية.
- تجميع أكبر قدر ممكن من الأفكار الفرعية.
- أضع اللمسات الأخيرة.
- أحدد المساعدات البصرية.
- أحدد المزايا والفوائد (في التقديم الإقناعي).
- أحدد جملتي بدء وختام التقديم والعرض.
- أضع الشكل العام للمقدمة.
- أحدد الخاتمة والنتائج.

ثالثا: الاستعداد للتقديم والعرض:

كيفية تطبيق وممارسة عملية التقديم والعرض:

نقدم فيما يلي عددا من الخطوات التي تساعدك علي الهدوء وتمنحك الثقة والحماس عند التقديم والعرض:

1- تأكد من أن ما دونته من مذكرات عبارة عن "كلمات أساسية" فقط مكتوبة بخط كبير وواضح مما يساعدك على الوقوع علي مفاتيح الكلام الأساسية دون حاجة "للقراءة" أمام المستمعين.

2- قم بعملية مراجعة ذهنية سريعة للأفكار وفقا لترتيبها المنطقي.

3- كرر عملية المراجعة الذهنية حتى تتعود تلقائيا على تدفق الأفكار بسياقها المنطقي والمواضع التي ستستعين فيها باستخدام المساعدات البصرية.

4- قم "ببروفة" لعملية التقديم والعرض في حجرة شبيهة بتلك التي ستتم فيها العملية فعلا.

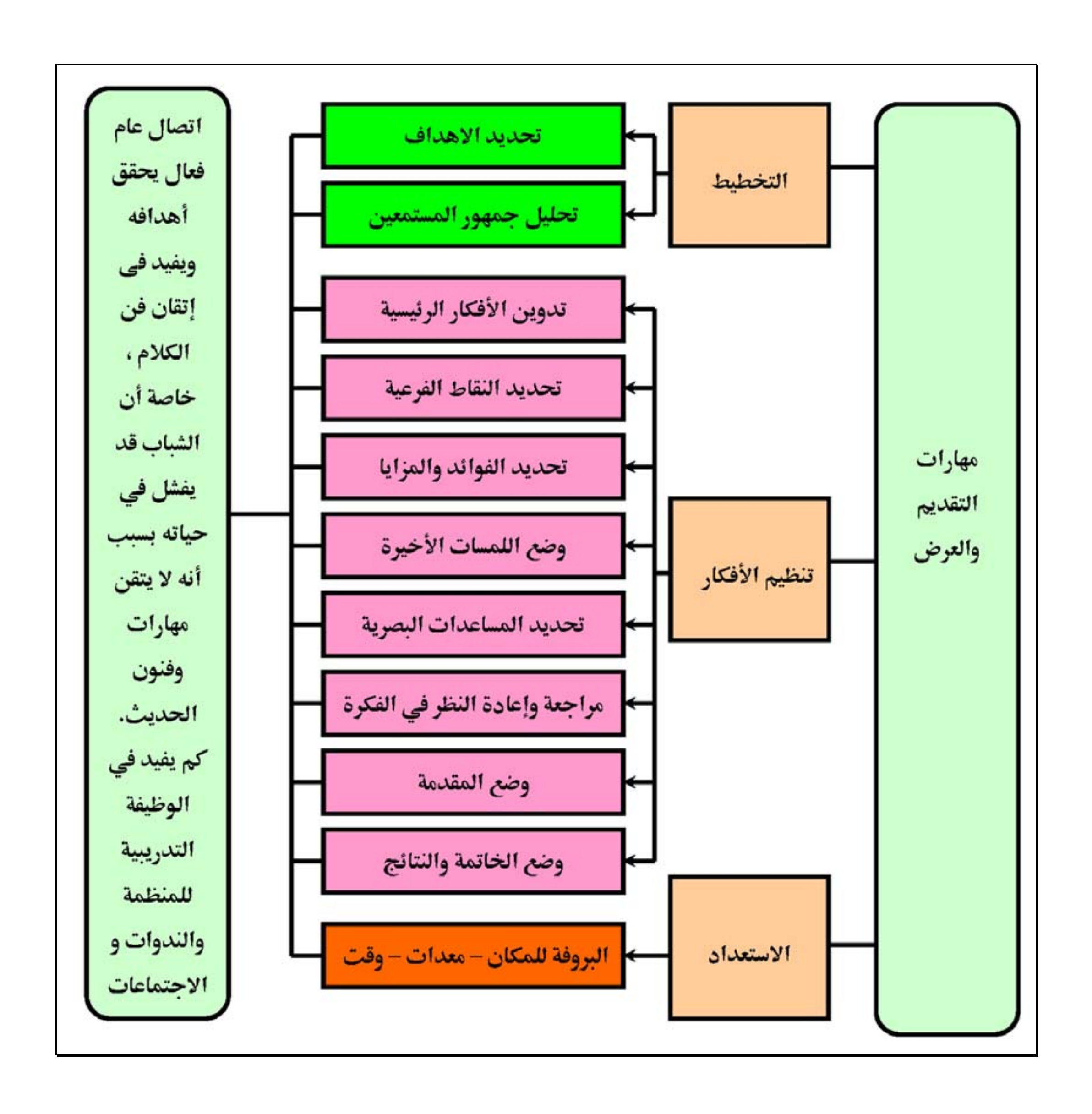
5- عند استعمالك للأجهزة البصرية حاول التركيز أكثر على الجمهور من التركيز على المذكرات.

6- جهز إجابات لكافة الأسئلة المتوقعة وتدرب علي الإجابة عليها.

7- قم بتصوير "البروفة" إن أمكن بجهاز فيديو أو ادع أحد أصدقائك لمشاهدة البروفة وانتقادها لتقف علي رد الفعل المتوقع.

8- أعد مشاهدة شريط الفيديو أو استمع لرد فعل الصديق ثم قم بعمل التعديلات الضرورية والمناسبة.

9- قم "ببروفة" أخيرة لعملية التقديم والعرض في شكلها النهائي.


مهارات التقديم والعرض
التخطيط
تنظيم الأفكار
الاستعداد
تحديد الاهداف
تحليل جمهور المستمعين
تدوين الأفكار الرئيسية
تحديد النقاط الفرعية
تحديد الفوائد والمزايا
وضع اللمسات الأخيرة
تحديد المساعدات البصرية
مراجعة وإعادة النظر في الفكرة
وضع المقدمة
وضع الخاتمة والنتائج
البروفة للمكان – معدات – وقت
اتصال عام فعال يحقق أهدافه ويفيد في إتقان فن الكلام ، خاصة أن الشباب قد يفشل في حياته بسبب أنه لا يتقن مهارات وفنون الحديث. كم يفيد في الوظيفة التدريبية للمنظمة والندوات و الاجتماعات


group
Arab

الوحدة الثالثة

المهارات الفنية للإلقاء والخطابة

يقول الجاحظ رحمة الـلـه عليه "ينبغي للمتكلم أن يعرف أقدار المعاني.. ويوازن بينهما وبين أقدار المستمعين وبين أقدار الحالات، فيجعل لكل طبقة من ذلك كلاما، ولكل حالة من ذلك مقاما، حتى يقسم أقدار الكلام علي أقدار المعاني، ويقسم أقدار المعاني علي أقدار المقامات، وأقدار المستمعين علي أقدار تلك الحالات.

"كما لا ينبغي أن يكون اللفظ عاميا ساقطا سوقيا، وكذلك لا ينبغي أن يكون غريبا وحشيا" ومتى سمعت بنادرة من كلام الأعراب فإياك أن تحكيها إلا مع إعرابها ومخارج ألفاظها، فإنك إن غيرتها بأن تلحن في إعرابها أو أخرجتها مخرج كلام المولدين والبلديين، خرجت من تلك الحكاية".

بالإضافة إلي ما أورده الجاحظ فإن نجاح عملية الإلقاء/العرض تتوقف علي عدة عوامل يمكن إجمالها في الخطوات الثلاث التالية:

1- التخطيط والإعداد.

2- العرض.

3- التلخيص والختام.

أولا: التخطيط والإعداد:

"خذ من وقتك ما توفر به وقتك".

إن التخطيط (في هذا المقام) هو مرحلة التفكير التي تسبق تنفيذ أي عمل. وهو عملية هامة لتحديد الهدف والإطار العام للموضوع الذي سنعرضه بوضوح، والتنبؤ بالاستفسارات أو المصاعب التي ستواجه المتحدث والاستعداد لها، وفي مرحلة التحضير والإعداد يستعد المتحدث ماديا ونفسيا علي النحو التالي:

أ- الاستعداد المادي: ويشمل:

- التعرف علي المستمعين من ناحية خلفياتهم العلمية واهتماماتهم.
- الاهتمام بالمعرفة التخصصية للموضوع ودراسته دراسة وافية.
- تحديد عناصر الموضوع.
- إعداد وتجهيز الأوراق والمستندات ووسائل الإيضاح اللازمة وترتيبها بحيث تكون في متناول يدك بسهولة.
- توزيع وقت العرض علي جزئيات الموضوع وإفساح الوقت الكافي للأهداف الرئيسية حتى لا تطغي عليها موضوعات جانبية.
- تخير الوقت المناسب للعرض. وتأكد أن الأطراف الأخرى مهيأة للاستماع إليك.

ب- الاستعداد النفسي: ويشمل:

الاهتمام بالحالة الصحية (النشاط) فإن العقل السليم في الجسم السليم، وعلى سبيل المثال: يجب علي المتحدث أن ينال قسطا وافيا من النوم ولا يتخم نفسه بكثرة الطعام ليتحاشى الاضطرابات المعدية ويؤثر ذلك على حالته النفسية.

- الاهتمام بالمظهر العام المناسب when you wear your best, you be have your best.
- كن واثقا من نفسك بتحضيرك المادي الجيد وبدعوة الخالق لك بالتوفيق.
- أنزع من ذهنك كل الأفكار السلبية (الحقد – الحسد – الغيرة) وأستبدلها بالأفكار الإيجابية (الحب – افتراض الخير في نفسك وفي الآخرين).
- تعود على الاستماع الجيد وتقبل نقد الآخرين.
- تقدير مسئولية الكلمة التي ستلقيها أو تستخدمها وتعرف على أثرها وأبعادها.

ثانيا: العرض:

1- واظب علي الحضور في الميعاد أو قبله بقليل وابدأ العرض في الموعد المحدد بالضبط.

2- قدم التحية المناسبة وواجه محدثيك جميعا والابتسامة في عينيك وكن واعيا لوقفتك وجلستك وحركتك وطول الوقت.

3- تأكد من أن عنوان حديثك وموضوعه معلوم للمستمعين وعليك أن تذكرهم به.

4- براعة الاستهلال تستوجب اختيار مقدمة جذابة ومشوقة للموضوع لتهيئة أذان السامعين.

5- تحاشي أن تبدأ بالاعتذار. إلا ما كان للمجاملة فقط.

6- براعة السرد تستوجب من المتحدث أن يراعي ما يلي:

أ - المحافظة على الوقار المناسب للوظيفة.

ب- أن تغلب علي صوته العذوبة ويحمل مع كلماته الود.

ج- أن يستخدم لغة سهلة ومفهومة وينطق بمخارج الحروف بوضح دون أن يتسم كلامه بالتمتمة.

د- أن يبدو صوته مخلصا طبيعيا دون افتعال أو تمثيل.

هـ - يقوم بتقطيع الموضوع إلى عبارات قصيرة دون الإخلال بالمعنى (تذكر علامات الوقف والوصل في القرآن الكريم).

و- أن يغير من سرعة الإلقاء واستخدام التنوع المتوازن في طبقات الصوت ونغمته ودرجته وذلك لملاءمته للمواقف المتعددة وتجنبا للملل.

7- تدرج في صلب الموضع خطوة خطوة مع مراعاة وحدة الموضوع محافظا علي الصلة المعنوية بين أجزاء الحديث والتمسك بين الأفكار بحيث يكون الانتقال من فكرة التي أخرى نقلة طبيعية وليست فجائية.

8- تكلم لكي يفهمك الآخرين.

9- عند استخدام وسائل الإيضاح تأكد أن جميع المستمعين يرونها جيدا وأن جسم المتحدث لا يحجب الرؤية عن بعض المستمعين.

10- من الجائز استخدام بعض المذكرات أو البطاقات التي تتضمن الخطوط العريضة ورؤوس الموضوعات لمساعدة المتحدث علي التذكر، ولكن من غير المناسب أن يقرأ المتحدث معظم حديثه من ورقة مكتوبة فيصرخ المستمعون من داخلهم "أعطنا الورقة التي تقرأ منها فنحن نعرف القراءة.

11- حذار من التهكم أو السخرية (مهما كان الأمر).

12- العمل علي إدخال جو من المرح. فلا مانع من دقيقة للترويح بنكتة لطيفة (مقبولة من الجميع) أو قفشة طارئة. فذلك يبعد الملل ويرفع من مقدرة المستمعين علي الفهم وحسن الاستيعاب.

13- توظيف الإشارات لخدمة استيعاب الموضوع والحد من استخدامها بقدر الإمكان.

14- تجنب اللوازم اللفظية والحركية.

15- ألا يجعل مظهر المتحدث وملبسه وحركاته بؤرة شعور المستمعين فيتضاءل أمامها قوة كلامه.

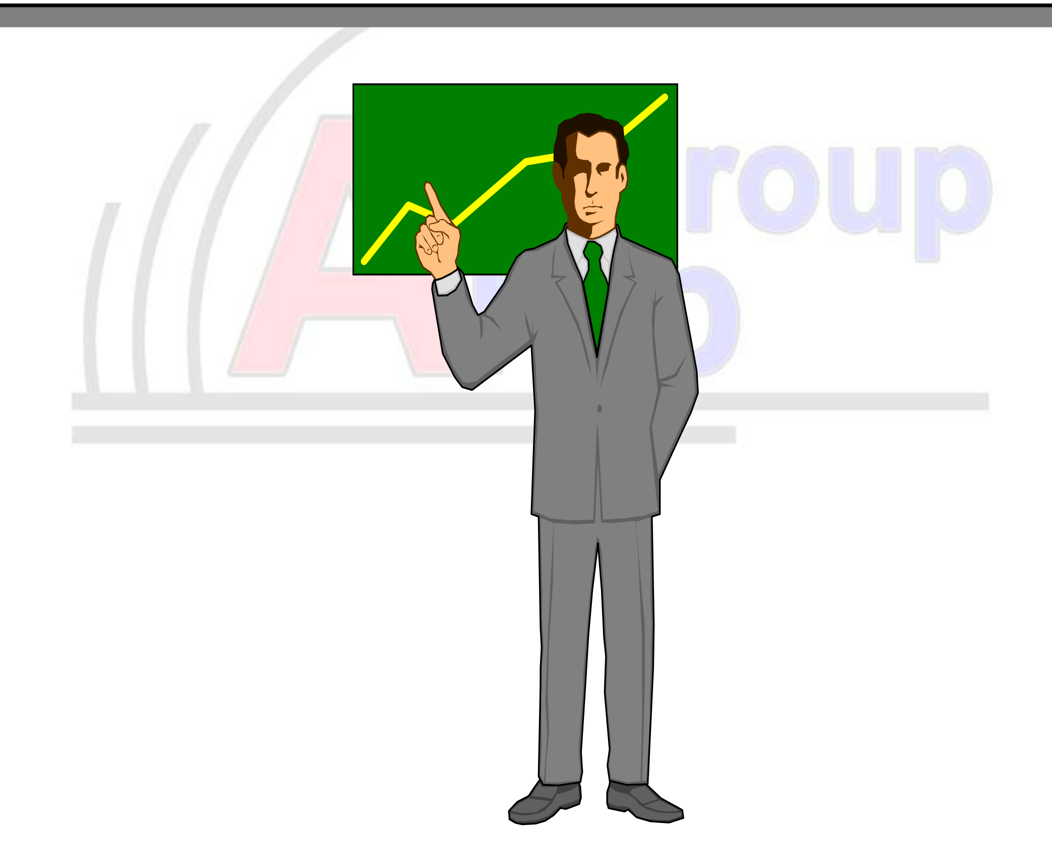
16- تحكم في انفعالاتك وحذار أن تثور أو تستثار وتجنب علامات الضيق اللفظية أو الجسدية، بأن تعبر عن نفاذ صبرك بالنقر بأصابعك على الطاولة مثلاً.

17- على المتحدث أن ينتبه إلى التغذية المرتدة من المستمعين مثل حالات الشرود الذهني الهمسات التثاؤب وكذا الإيماءة بالرأس التي تعبر عن الموافقة والتصفيق، وعلامات الإطراء وعليه أن يستجيب لهذه العلامات ويفكر في تغيير مجرى حديثه تبعا لذلك.

ثالثا: الخاتمة:

1- على المتحدث أن يعلم المستمعين بأنه قد انتهى من عرض موضوعه. وأنه علي استعداد للدخول في الخاتمة.

2- يقوم المتحدث بعرض موجز لأهم النتائج والتوصيات التي جاءت في الحديث طبقا لتسلسلها في الأهمية.





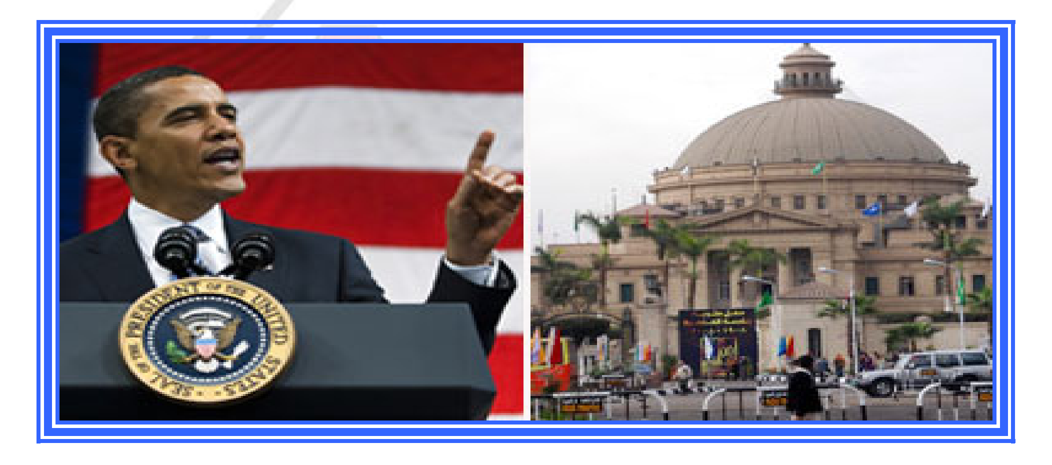
الوحدة الرابعة

مهارات العرض والتقديم

عند بعض المشاهير السياسيين[1]

المهارات الشخصية للرئيس الأمريكي باراك أوباما

والتي ظهرت أثناء خطبته بجامعة القاهرة



ألقى الرئيس الأمريكي باراك أوباما يـوم الخمـيس 4 يونيـو 2009م، خطابـا متميـــزا في مصر عـــلى وجـــه العمـــوم وفي جامعـــة القـــاهرة عـــلى وجـــه

---

(1) تم الاعتماد في هذا الجزء وبشكل أساسي على مدونات د. عبد الرحمن الذبياني والناتجة عن دراساته في هذا الشأن والتي تعتبر الأولى من نوعها.

http://aldbyani.maktoobblog.com/1615983/ مهارات-العرض-والتقديم-عند-الرئيس-الأم

http://www.arbi.ws/inf/news.php?action=show&id=129

الخصوص ولكن هذه المرة سأنظر في خطابه من جهة أخرى ألا وهي مهارات العرض والتقديم عند الرئيس باراك أوباما في هذه الخطبة الشهيرة الفائقة الصيت وسأترك الأبواب الأخرى لرجالها من السياسيين والاقتصاديين والإعلاميين ليتحدثوا عن محاور ونقاط محتوى خطبته من خبراتهم الواسعة في هذه المجالات.

وفي واقع الأمر أن الرئيس أوباما أثبت بما لا يدع مجالا للشك أنه ملك لاقط الصوت (المايك).. بشكل عام ولكن وبحكم أنني أحد المتخصصين في مهارات العرض والتقديم سأنظر في خطابه بشكل مختلف جدا فهذا الرجل يعتبر مدرسة في التحدث والإلقاء ولا بد أن نسلط الضوء على مهارات العرض والتقديم لديه وهي بحق تستحق التوقف عندها.

فالوقوف أما الجمهور متحدثا،له مهارات لا ينجح بها إلا من يستخدمها بإتقان فعند الوقوف لابد طبيعيا أن تفرز مادة تسمى (الأدرينالين) هو هرمون تفرزه غدة الكظرية وهي تقع فوق الكلية، وهي تفرز عرضيا في حال مواجهة الجمهور أو الصعود على المباني الشاهقة أو في حالات الإثارة وتسبب خوفا وقلقا وتوترا يبدأ بضيق التنفس ثم يصحبه تعرق بالجبين ثم احمرار بالوجه ثم دموع بالعينين تزيد إلى رعشة باليدين وتعرق بالكفين وإذا زادت هذه الأعراض عن حدها قد يصاحبها حالة إغماء!!

أوباما كان متميزا عند ظهوره أمام المنصة حيث وقف منتصبا وجاعلا قدماه على رقم 11 (أحدى عشر) أحد الخطوات المهمة الأولى في مهارة الحديث أمام الجمهور وهذه المهارة تعطيه ثباتا مع سطح أرضية القاعة

لتكسر حاجز الخوف والقلق والتوتر والاضطراب وكل الأعراض التي ذكرناه سابقا من الخوف من مقابلة الجمهور.

أيضا ومع كسر هذا الحاجز الرهيب الذي اعتمد عليه الرئيس أوباما كان لوقوفه بقدميه الاثنتين على الرقم (11) ثباتا كما قلنا يزيد في قوة الثقة بالنفس وما زادها إلا تلك الابتسامات التي كان يوزعها على الجمهور بقاعة مسرح جامعة القاهرة.

ثم صاحب كل هذه المهارات قبل- أن يتحدث الرئيس أوباما- براعة كبيرة جدا شاهدناها عند استخدام إيماءات اليدين فقد كان يشاور بهما يمينا تارة وشمالا تارة أخرى ثم يمسك بهما لكي يتخلص من الشحنة الكهربائية التي تصاحب أي متحدث يقف أمام الجمهور وهو بحق قد أفرغ هذه الشحنة باحترافية مره عندما كان يمسك بكلتا يديه واضعا اليمنى على اليسرى والعكس ومرة أخرى عندما يمسك بخشبة المنصة.

قبل أن يبدأ الرئيس خطبته المشهورة استخدم مهارة توزيع النظرات عند وقوفه أمام المنصة فتشاهده يلقي بنظرة عامة على الجمهور نظرة ليس فيها تخصيص بل كانت عامة لتعطيه المزيد من قوة الثقة وتفتح باب التواصل المباشر مع الجمهور وهذه براعة تمكن منها بكل اقتدار ولو أنه جزافا خصص نظره بأحد المتلقين أو مجموعة قليلة من الجمهور فسيفقد كثيرا من الثقة لأن التخصيص ومشاهدة الأشخاص بعينهم وبملامحهم التي قد تكون غاضبة أو متحجرة- خالية من المشاعر - بطبيعتهم يعطي المتلقي قلقا بأن

هذا الشخص أو تلك المجموعة غير راضية عنه..ويدخلونه بطريقة غير مباشرة في متاهات الاضطراب وضيق التنفس واحمرار الوجه ورعشة باليدين وعرق الكف وصعوبة في النطق بدورها سوف تفقد المتحدث الكثير من الحرفية في الإلقاء وقد تكون القاتلة له لو انه لم يسيطر على مشاعره.. لكن الرئيس أوباما قد عرف من أين تؤكل الكتف فظهر ثابتا بتلك النظرات.

تحدث الرئيس أوباما أمام المنصة فاستهل بالافتتاحيات الذهبية المريحة كذكر (قصة أو سؤال أو حكاية أو إحصائية الخ (فذكر قصة تاريخ الأزهر وجامعة القاهرة وهذا الأسلوب بذكر القصة المذكورة قبل الدخول بموضوع الخطبة يزيد من حجم الثقة بالنفس ويزيد من قبول المتلقي للحديث عن القصة ونحن شعوب نتشوق لسماع القصص فكان مدخلا ذكيا من الرئيس وكسب 30 ثانية التي كانت كفيلة بقبول أو رفض الحديث من بدايته وبلا شك كسب قبول حديثة من أول ظهور للرئيس أوباما أثناء بداية الحديث أمام المنصة فأعطى شعورا مرموقا وردة فعل إيجابية من الجمهور الذي كان يبادله الشعور بالرضى عن الخطبة بمجملها.

استمر حديث الرئيس باراك أوباما تصاعديا بعد ذكر الافتتاحية الذهبية عن تاريخ القاهرة مستخدما مهارة إيماءات اليدين استخداما متوافقة مع ما يقوله في حديثه ولم تسبقه كما لم يكن مفرطا بهما فأتت مناسبة ومتوازنة وشوهدت تلك الإيماءات للأعلى وهذا دليل على الحماسة والشجاعة والقوة وقد كانت في لحظات تستخدم للتنبيه وللحذر وتارة أخرى للدعوة لأحد محاوره التي يتحدث فيها.

كما كانت مهارة توزيع النظرات عند الرئيس أوباما أثناء الحديث توزيعا مقننا تشاهده ينظر يمين المسرح في برهة ثم يخطف بنظرة التي شمال المسرح وتارة تشاهده ينظر لخلف الجمهور وتارة لأمامها فكان بارع بقيادة نظراته والتي أكسبته شدة الانتباه والمتابعة واهتمام الجمهور بحديثه لأن النظر في جهة واحدة يجعل هناك عدم توازن وإهمال للجمهور في الجهة الثانية مما يربك تماسك الجمهور بالقاعة ويجعلهم يخوضون في أحاديث جانبية يفقد بعدها المتحدث سيطرته على الجمهور وتكون سلبية تجاهه.!!.

أثناء حديث الرئيس أوباما كانت مهارات التنفس مريحة ومحكمة فلم تظهر عليه أعرض من (الضيقان، التوقف أو تقطع أو خفت أو تضخم غير لائق) وغالبا تظهر هذه الأعراض عند زيادة نبضات القلب الناتجة عن مواجهة الجمهور فتسبب ضيقان وانقطاع بالصوت يتضح للجميع فيفقد الخطبة أو الإلقاء بريقه.

أما مهارة تعبيرات الوجه فكانت تعمل بشكل مبهر إلى حد كبير فكانت الابتسامة الساحرة في بداية حديثة سر جاذبية كل من في القاعة والتفاؤل والأمل والسرور والأريحية واضحة وبادية على ملامح وجهه، ولم تخفي تعبيرات الحواجب عندما كان ترتفع دليلا على الانبهار بما يقوله أيضا العينان كذلك كانت في حالة تفاؤل وعطاء على مدى فترات حديثه وهذا يدل على أن الرجل كان متفاعلا الي أبعد حد.



كما لا أغفل مهارة الكثير جدا يغفلها ولم يغفلها الرئيس أوباما في حديثة وهي مهارة تعبيرات الرأس التي يجب أن نقلل في استخدامها ولا نفرط بها حتى لا تصبح كالرجل المهرج فتفقد شخصيتك وقبل ذلك مصداقية حديثك ولكن ومع هذا على المتحدث أن يستخدمها في حالة الرضى أو الموافقة أو عدمهما وهذا بحق ما فعله الرئيس أوباما من خلال خطبته.

ومهارة تحريك الجسد كانت واضحة أثناء حديثه فقد كان يتحرك في مكانه يمينا ثم شمالا وهذه هي الحركة الصحيحة أي أنه لا يجب عند حركة الجسد كاملا أن يتحرك القدمان فقد شوهد الرئيس يتحرك في مكانه يمينا مرة وفي مرة أخرى يسارا ومن الخطأ الذي لم يفعله الرئيس أن تعطي ظهرك للمتحدثين وأنت عند أو أثناء المنصة ويعد عيبا فاحشا في حقك أولا ثم في حق المتحدثين.

أما مهارة الصوت عند الرئيس أوباما أثناء حديثه فقد كانت استخداما مثاليا فلم يكن صوته قويا فيزعج الآخرين ولم يكن ضعيفا يشعرهم بالنعاس والنوم ولم يكن أيضا سريعا لا يفهم ولا بطيئا يملل الجمهور بل كان بين ذلك وذلك مستخدما مهارة تنويع الأداء الصوتي بين الرفع أحيانا والخفض أحيانا وبين السرعة أحيانا وبين البطء أحيانا حسب متطلبات الحديث وهذا ما تمكن منه الرئيس أوباما وفقده الكثير من المتحدثين فكانت علامة بارزة للتفريق بين جودة الحديث وعدمه عندهم.

كما كانت هناك عند الرئيس مهارات لغوية عند النطق بالحديث فقد كانت عباراته وجمله تنطق بشكل موحد أي أن الجملة تلقى بعبارة واحدة ثم يتوقف وقوفا غير طويل ويكمل بعدها بناء جملة موحدة أخرى وهذا دليلا قويا على أن الرئيس لدية توافقا بين الجهاز الذهني وجهاز النطق فبرمجه بشكل جميل عند ظهور الجملة للمتلقين وهذا ما يفقده الكثير عندما يكثر (من في الحقيقة.. أو في الواقع.. أو تهتهات.. أو نحنحات.. غير لائقة) وغيرها.

كما كان بارعا في مهارة الارتجال التي أعطته قدرة فائقة على ترتيب الحديث والخوض في محتوياته من خلال المحاور المطروحة في خطبته والتوغل في نقاطها مكنته خبرته الواسعة في التحدث من وضع إستراتيجية لغوية مرتبه ذهنيا حسب موقف الخطبة وزمانها ومكانها.

كما كان بارعا في مهارة استخدام الشواهد وكانت شواهد قرآنية كقوله: {فَاتَّقُوا اللَّه مَا اسْتَطَعْتُمْ وَاسْمَعُوا وَأَطِيعُوا وَأَنْفِقُوا خَيْرًا لِأَنْفُسِكُمْ وَمَنْ يُوقَ شُحَّ

نَفْسِهِ فَأُوْلَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ} (التغابن: ١٦) وغيرها من الآيات الكريمات التي استهل بها في ثنايا خطبته والتي جلبت انبهار المتلقين في القاعة مما زاد في رضى وقبول وجاذبية الرئيس أوباما الذي كان متمكنا من شواهده..وعرف كيف يكسب ود الجمهور وهذا سر لا يعرفه إلا المتحدثين البارعين، كذلك كان الرئيس بارعا متمكنا من استخدام مهارة اللياقة الشخصية فقد ظهر مرتبا جذابا متناسقا في ملابسه متناسقا في ألوانها. .بعيدا كل البعد عن الملفتات الغير محببة كزخرفة والإكسسوارات وغيرها التي تجذب الانتباه عن ما نتحدث عنه.

حقيقة لم أجد عيبا واحد إلى حد كبير في مهارات العرض والإلقاء عند الرئيس أوباما - ولكن دائما يقولون: لم يجد في الزهرة عيبا سوى شوكها - وبذلك أقول أن العيب الوحيد عند الرئيس أوباما عند حديثه أمام المنصة سوى أنه أسرف كثيرا في التصاقه بالمنصة وكان المفترض أن يبتعد قليلا عنها أو يجعل ذلك الابتعاد على فترات حتى لا يكون هناك ركودا مثل البحر لا يكون جميلا إلا بأمواجه.

بشكل عام كان الرئيس باراك أوباما موفقا في استخدام مهارات العرض والتقديم إلى حد كبير جدا متمكنا من أدواتها وكان ذلك ناتجا من برامج التدريب العالية الجودة التي تلقاها والحديث المستمر والثقة بالنفس وخزينته الثقافية وقدراته المهارية الخاصة التي تفصل في سر إعجابنا بما يقوله شخص دون آخر.

رئيس الوزراء التركي رجب طيب أوردغان

(مهارة المداخلة المباشرة).



القضية: خدمة الإسلام والدفاع عن القدس وحقوق الفلسطينيين

تعتمد هذه المهارة على اختيار الوقت المناسب لاقتناص مداخله في حينها بالرد أو التعليق على الطرف الآخر، وهي فرصة لإثبات قدرة المتحدث ولباقته في اغتنام الفرص، وإثراء مداخلته بالحقائق والمعلومات الموجزة في وقت محدد ؛ ليقدم حديثه المعاكس للطرف الآخر، وقد اتضحت معالمها كاملة عند رئيس الوزراء التركي (رجب طيب أوردغان من دولة تركيا الإسلامية).

امتلك اوردغان من خلال السجال الحاد مع الرئيس الإسرائيلي في إحدى جلسات دافوس 2009 كل المقومات القوية التي يجب أن يمتلكها المتحدث لمهارة المداخلات ومن أهمها: سرعة البديهة والحضور الذهني أثناء حديثه، وقوة المواجهة كانت واضحة على ملامح وجهه والتي عززتها ثقته بنفسه وثقته بما يقول من جمل وعبارات اكتسبت الرد بالحجة دون تلفظ بعبارات مسيئة.

وكانت مهارات تعبيرات اليدين عند أوردغان مفعلة بطريقة ديناميكية وفي مكانها إذ أتت متوافقة مع ما يقول، حيث بدأها بالإشارة بالسبابة تجاه بيريز دالة على التحذير والتهديد، بالإضافة على تعبيرات الوجه التي كانت حادة في معظمها، تبعتها نظرات حادة تارة عند بيريز وتارة عند الجمهور المقابل، كما نلاحظ تعبيرات القدمين وخاصة في وضعية قفل الرجل- وتسمى بمصطلح لغة الجسد: حواجز الرجلين عامة وخاصة -بوضعية قفل الرجل الأمريكية - فكان وضع أوروغان رجل فوق الأخرى يدل على وجود موقف جدلي أو تنافسي وهذا ما كان فاكتسب أوردغان الأفضلية الأولى.

النائب الثاني الأمير نايف بن عبدالعزيز

(مهارات التعليق المرتجل على وسائل الإعلام)



القضية: الدفاع عن هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

من مقومات نجاح التعليق المرتجل المواجهة بالنظر وجها لوجه مع التركيز على ما يقوله الطرف الآخر، وتبادل الاحترام والاهتمام بشخصية المقابل وتقبل رأيه، وكل هذه المهارات كانت بارزة على تعليق صاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبدالعزيز آل سعود (النائب الثاني للملكة العربية السعودية) على احد الصحفيين الإعلاميين.

كما كان أسلوب الإقناع واضحا وجديا من خلال الحوار الهادئ الثابت المتزن مع الطرف الثاني، والذي اكتسب الرد بالحجة دون إخلال أو توبيخ

سؤال الطرف الآخر، أو همز ولمز وحركات غير لائقة يستخدمها الضعفاء من السياسيين عند طرح سؤال شائك أو محرج أو صعب،والبعض منهم يلتزم الصمت فتكون الهالكة له.

كما أن سمو الأمير نايف بن عبدالعزيز استخدم باحترافية السبابة كإشارة للعدد تارة (مثل: أحد أعضاء الشورى...) وتارة استخدمت للتثبت والرجوع للقاعدة الدينية في آية قرآنية كريمة واستخدمت في تارة أخرى على التشبيه(ينفخون) دون أن يستخدمها في التهديد أو الوعيد أو التحذير، وهي الإشارة المتعارف عليها عند استخدام السبابة فكان بحق محترف في استخدامها بطريقة جديدة وفي المكان المناسب لها باستخدام راق مهذب في احترام الطرف الآخر واحترام رأيه.

ومما زاد في فعالية هذا الحوار عند سمو الأمير الاستماع والإنصات للطرف المقابل حتى ينهي حديثه، وكانت سمة مميزة لديه لأن الحوار أقرب وسيلة للتفاهم بين الطرفين كما أن الخلفية الدينية كانت حاضرة في حواره مع الطرف الآخر كالاستشهاد بآية من القرآن الكريم والتي كان في مكانها فأكسب التعليق قوة ومتانة.

الرئيس الفنزولي هوغو شافيز

(مهارة العرض والتقديم بالتهكم والسخرية)



القضية: أحداث الساعة وتناقضاتها

إن مهارة العرض والتقديم بالسخرية فن بحد ذاته لا يجيده إلا القلة مما يملكون فن التحدث أمام الآخرين، فالتعليق على الموضوع بالتهكم والسخرية يفضله المتلقين ويترك لهم حرية إصدار الأحكام على كل جملة أو عبارة مررها لهم المقدم بذكاء بين طيات محتوى العرض.

مع هذا يجب عند تمرير هذه المهارة إلي المتلقين أن تتصـف باسـتخدام ألفاظ يصاحبها الأدب واحترام الآخرين على أن يعتمد عـلى الرمزيـة كأفضـل صورة لهـا، فـدائما لا يطلقهـا إلا أشـخاص متمرسـون ولـديهم خـبرة ومهـارة

وقدرة على تمريرها في أوقات مناسبة وفق أحداث الساعة،كما لديهم فطرة الدعابة المخلوطة بالجدية وهذا ما أتصف به الرئيس(الفنزويلي هوغو شافيز).

إن الرئيس (تشافيز) من المقدمين الذين يتمتعون بالقدرة على السخرية ويعتبرون أقوياء ومحبوبين،وهذا النوع من الدعابة بالسخرية تحبذ المبالغة لأنها تربطك بالجمهور وتعد طريقة جيدة لإظهار قوتك الشخصية.

عرف عن (هوغو شافيز) في معظم خطبه استخدام مهارة السخرية من الأحداث الجارية وهي مهارة لها فن لا بد من أخذ الحيطة والحذر عند طرحها على الجمهور خوفا من تهيج مشاعرهم سلبا ضد ما تقول ومن اجل ذلك تحتاج لدقة عند طرحا على الجمهور وتحتاج لاختيار العبارات الرنانة وغير البذيئة وموافقتها مع الأحداث التي تعرض لها ومن يعرض هذه المهارة عليه أن يكون ذو شخصية مرحة بالأصل ليكون مقبولا عند الجميع (وهوغو شافيز) كان له ذلك عالميا وخصوصا بخطبه مع شعبه و أمريكا بذات.

الرئيس المشير / عمر البشير

(مهارة الخطب الجماهيرية)



القضية: الدفاع عن دارفور

إن مهارة الخطب الجماهيرية والتعامل مع الجماهير (الحشود) مهارة لا يمتلكها الكثير إذ أن الخطيب الذي يريد أن يخاطب الحشود لا بد أن يمتلك مهارة الثقة بالنفس والقدرة على السيطرة على التوتر والقلق والاضطراب الحادث من المواجهة مع مثل هذه الأعداد الغفيرة، فأنت لا تواجه جمعا من البشر تحت الخمسين أو تحت المائة بل تقابل حشودا فوق الألفين كل أجسادهم متوجهة إليك ونظراتهم مسلطة عليك، ووجوههم أمامك مباشرة، فإذا كانت الثقة بالنفس مهزوزة وضعيفة ستتكبد خسائر وخيمة أقلها أن يتركوا الساحة التي تخطب عليها.

أيضا هذه المهارة مهارة التحدث أمام الجماهير الغفيرة تحتاج لسمات لابد أن تكون عند المقدم منها: الحضور الذهني والجسدي والقبول الشخصي ثم العرض المميز ذا المحتوى الذي يحرك ويدغدغ الحشود ويثير عواطفهم وكانت كل هذه السمات تجمعت في خطبة الرئيس المشير / عمر البشير رئيس جمهورية السودان لأهل دار فور.

كما كان لصوت المشير/ البشير الأثر الأكبر في تهيج وإثارة الجماهير الحاشدة إذ انه اعتمد على الصوت الخطابي الحماسي وهذا الأسلوب تعجب له الحشود في مثل هذه المواقف فقد كان صوته جهوريا في كل طبقات حنجرته ولم يخفض في نبرته حتى يحدث تأثيرا فيهم وقد برع المشير / البشير في ذلك.

كما أن أهم ما يميز طرح موضوع أو محتوى الخطبة على الحشود تماسك المحتوى بتسلسل الأفكار تسلسلا منطقيا فنجد المشير / البشير قد عرض فكرة خطبته عرضا مشوقا اعتمد على ذكر المحور الرئيسي لخطبته وهو محور عام يتفرع منه نقاط لها علاقة وثيقة بالمحور العام فجاءت بترتيب منطقي متقن.

ويلاحظ على الرئيس المشير/ عمر البشير الإكثار من إشارات لغة الجسد وهو أمر مستحسن في مقابلة الجماهير الغفيرة فشوهد يحرك جسده ميمنة وميسرة تارة ويلتفت برأسه تارة أخرى كما كانت نظراته عامة إلى كل الجمهور وكأنه يخاطبهم كرجل واحد في كل جهة، لكن الإشارة البارزة تتمثل بإيماءات اليدين وخصوصا اليد اليمنى التي دائما ما نشاهدها مرتفعة إلى

الأعلى وهي الإشارة المناسبة للحشود لاستثارة حماسهم، كما أعتمد على استخدام العصا كثيرا وفي معظم خطبه الأخيرة فهي تضفي كثيرا من الوجاهة والهيبة كما أن لها فائدة أخرى في تفريغ الشحنة الكهربائية الموجودة في الجسد الحي إلى جسم صلب - كالعصا مثلا - لتقليل التوتر والقلق من المواجهة مع الجمهور كما تزيد من حدة محتوى موضوع الخطبة لزيادة الثقة والمشير البشير امتلك بكل جدارة هذه العناصر الايجابية.

كما لا يفوتني أن المشير / البشير كثيرا ما يعتمد على ذكر الشواهد القرآنية وهي حاضرة في كل خطبه تقريبا وفائدتها تكمن في استثارة قلوب الحشود الجماهيرية بهذه الشواهد لتوثيق العلاقة بلغة الدين والشريعة بين الخطيب التي يفضلها المتلقين كثيرا في خطيبهم أو متحدثهم لتشكل من البداية وحدة اتفاق أولي.

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

(مهارة الرد على الأسئلة المحرجة)



القضية: أزمة ديون إمارة دبي العالمية

أن ترد على أسئلة الجمهور أو على وسائل الإعلام بعد انتهاء عرضك وتقديمه بالشكل المناسب مهارة إلى حد ما يمتلكها من لديه ملكة التحدث ولكن تطالب في بعض الأحيان من قبل المنظمين بالرد على أسئلة الجمهور يكون أحدها سؤال ملغوم أو محرج أو عدائي تهجمي ينطوي تحتها أغراض مدسوسة فإذا لم تأخذ الحيطة والحذر وتدركها مسبقا بالتدريب والممارسة المستمرة وتتعلم كيف تعرف ترد بلباقة وفي نفس الوقت رد له صدى يحمل بطياته سرعة البديهة وهذا ما فعله بمهارة وخبرة ودراية حاكم دبي الشيخ محمد بن راشد آل المكتوم وأجادها بطريقة مميزة تركت انطباع بالغ الأثر بوسائل الإعلام والمتلقين على كافة المستويات المختلفة.

والمتابع لمقابلات الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم تجد لديه حاسة سادسة والمتمثلة في توقع مثل هذه الأسئلة أن تلقى عليه فيعمل سيناريوهات محددة للمتوقع من هذه الأسئلة الملغومة فتجده وبما يملكه من ثقافة أدبية وشعرية تسعفه بان يكون الرد قويا ومثار للإعجاب وكل هذا لا يأتي إلا من الممارسة العالية بالتدريب وبالأسلوب الذي يعتمد على الثقافة الشخصية للفرد فكان الشيخ محمد بن راشد آل المكتوم حاضر في مثل هذه المواجهات.




Arab
group


تمارين
وحالات عمليـة
Arab group


group
Arab

(اختبار)

اعرف شخصيتك

أمامك اختيار مكون من عشرة أسئلة لتتعرف على شخصيتك وتصل لنتيجة محددة في ، هل أنت شخص (بصري أو سمعي أو حسي):

1ـ ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب؟

أـ لون الغلاف والصورة داخل الكتاب.

ب ـ عنوان الكتاب ومحتواه.

ج ـ نوعية الورق وإحساس لمسه.

2ـ ما الذي تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

أـ مشاهدة الصورة الإجمالية.

ب ـ مناقشة الفكرة مع الشخص المعني ومع أشخاص آخرين والتفكير فيها.

ج ـ الشعور بالفكرة.

3ـ ما الذي يحدث حينما يواجهك تحدٍ؟

أـ ترى وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي.

ب ـ تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.

ج ـ تقرر وفقًا لمشاعرك.

4ـ في اجتماع عمل ما هو التصرف الذي تميل إليه؟

أـ مراقبة وجهات النظر ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

ب ـ الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك في الموقف.

ج ـ الشعور بالمنافسة ثم إبداء رأيك.

5ـ إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه؟

أـ تنقب بنفسك للإطلاع على أراء مختلفة.

ب ـ تستمع إلى أفكار الخبراء.

ج ـ تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

6ـ في حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟

أـ تركز على بلاغ الشخص الآخر.

ب ـ تصغى باهتمام دون مقاطعة.

ج ـ تحاور بما يقصده الشخص الآخر.

7ـ خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟

أـ النظر إلى الصورة الإجمالية وتقييم الأشياء البصرية.

ب ـ الإصغاء لكل كلمة في البلاغ.

ج ـ الشعور بمعنى البلاغ.

8ـ ما هو الشيء الذي تبحث عنه في علاقة إنسانية؟

أـ الشخص الآخر وهو في أحسن أحواله.

ب ـ كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر.

ج ـ الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر.

9ـ ما الذي تبحث عنه لدى شرائك سيارة جديدة؟

أـ الأجهزة البارزة المميزة مثل تكييف الهواء والنوافذ الكهربائية والمقاعد الجلدية.

ب ـ كافة التفاصيل التي يزودك بها البائع.

ج ـ قيادتها دون تأخير بغية الشعور بالتحكم فيها والسيطرة عليها.

10ـ عند سفرك على متن طائرة ما الذي تبحث عنه؟

أ ـ مقعد بالقرب من النافذة.

ب ـ مقعد بقرب الجناح لكونه أقل إزعاجًا للآخرين.

ج ـ مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر أكبر من الطمأنينة.

المجموع الكلي: [أ] [ب] [ج]:

ـ إذا حصلت في [أ] على أعلى مجموع للنقاط فأنت بصري.

ـ إذا حصلت في [ب] على أعلى مجموع للنقاط فأنت سمعي.

ـ إذا حصلت في [ج] على أعلى مجموع للنقاط فأنت حسي.

(اختبار)

كيف تقيّم حديثك مع الناس ؟

هل الكل يرحب بوجودك بينهم؟ هل حضورك يقظ وجذاب من وجهة نظرهم أم أنّ حوارك لا يتواصل بينك وبين الآخرين؟ هل تتوقف جاذبيتك عند التحدث فقط من دون القدرة على الإنصات؟

تعرف في الاختبار التالي على مدى قدرتك ولباقتك في الحوار، وعلى مستوى حضورك، فقط أجب بصدق فتكون الفرصة سانحة لتصحيح الأخطاء.

أصاب بالتوتر والقلق حينما يجيء دوري في الحوار:

أ ـ في جميع الأوقات.

ب ـ من حين لآخر.

ج ـ نادراً.

أصدقائي ينتظرونني في كل لقاء، ويعتبرونني عنصراً حيوياً في كل احتفال:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين لآخر.

ج ـ غالباً.

يحكي صديقي عن حادثة أو حكاية حدثت له، وأنا شارد، تائه، بعيد عنه:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

تحتفظ ذاكرتي بعدد من الحكايات والنوادر والحوادث الطريفة، فأزين بها أي حوار:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين لآخر.

ج ـ غالباً.

لا أتحدث عن نفسي كثيراً، وأترك للآخر دفة الحديث:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

أُعرف نفسي وأتحدث عنها كثيراً عند أول لقاء:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين لآخر.

ج ـ غالباً.

أعرف أنني أشدّ الانتباه بين المجموعة التي أجلس وسطها:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

ربما لا يستطيع أحد الحديث وإدارة الحوار مثلي في أي اجتماع:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

ذهني مرتب وأستطيع أن أفكر في الموضوع التالي أثناء أي حوار:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

صوتي واضح مرتفع إلى حد ما، ولا أميل إلى الصوت الرقيق المنخفض عند التحدث:

أ ـ نادراً .

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

لا أجد صعوبة في التحدث فأفكاري تنساب بسهولة:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

هل تعد وتحضر ما سوف تقوله إذا دُعيت إلى لقاء؟

أ ـ نادراً.

ب ـ في بعض الأحيان.

ج ـ غالباً.

انسحب ولا أفضل الاستمرار في الحوار إن شعرت بالملل:

أ ـ نادراً.

ب ـ أحياناً.

ج ـ غالباً.

دائماً ما أتكلم بعفوية وصدق، فينعكس ذلك على مفرداتي:

أ ـ نادراً.

ب ـ أحياناً .

ج ـ غالباً.

بعض الشخصيات تشعرني براحة نفسية عند التحدث معها:

أ ـ نادراً.

ب ـ أحياناً.

ج ـ غالباً.

أشعر بجاذبية وحلاوة حديثي لدى الآخرين:

أ ـ نادراً.

ب ـ أحياناً.

ج ـ غالباً.

النتائج:-

إذا كانت معظم إجاباتك (أ)

قدرتك على الانتباه والإنصات لما يقوله الآخرون محدودة، وبالتالي فإن قدرتك غير كافية على إدارة حوار جيد، مع أن حسن الإنصات والانتباه للمتحدث جزء يمهد للباقة الحديث؟، فمن مفردات المتكلم وحكاياته يمكنك أن تثير ألف سؤال وسؤال.

ولتصحيح الوضع حاول أن تكون أكثر هدوءاً وتركيزاً في المكان الذي توجد فيه، ومع الشخص الذي تتكلم معه، ولا تهتم كثيراً بحكم الآخرين على طريقة كلامك، أنت لا يلزمك سوى الثقة في النفس، وإعدادها للحوار، وهذا

يتم بقراءة لأهم الأحداث بالجرائد، أو مشاهدتها بالتلفزيون، ولا مانع من مطالعة بعض الكتب التي تضم معلومات وقصصاً طريفة، وحكايات إنسانية، أو متابعة لبعض الأبواب الثابتة بالجرائد.

النصيحة – لصاحب الإجابة (أ)

1. إن استمر صمتك وعجزك عن فتح حوار مع الآخرين، قد تفقد الكثير من حلاوة الصحبة، وهذا يشعرك بالملل والكآبة.
2. ابحث عن السبل التي تكسبك هذه الصفات، وخطوة بعد خطوة تصل إلى المراد.

إذا كانت معظم إجابتك (ب)

أنت إنسان ناجح، تملك القدرة على الاتصال بالآخرين بحديثك اللبق الجذاب، الذي يجمع بين سرد المعلومة، وحكاية طريفة ما، مع قدرة على الإنصات والانتباه لمحدثك.

حضورك أيضاً وسط الناس له جاذبيته، فأنت لا تتحدث عن نفسك فقط، وربما يرجع ذلك إلى ثقتك بها، وهل تعرف أن الصدق والعفوية الذين تتحدث بهما، تصلان بك إلى قلوب الناس، والجميل أنك تلون حديثك وتنتقي حكاياتك تبعاً للمناسبة، والشخص الذي أمامك، والموقف الذي يواجهك، وهذه لباقة أيضاً.!

النصيحة لصاحب الإجابة (ب)

1. عليك بالوسطية في الحديث والتعامل مع الآخرين، بمراعاة وضع وظروف ومكانة كل متحدث.
2. ومراعاة ألا تطغى لباقتك وجاذبية حضورك على صاحب المكان، أو الحفل، خاصة إذا كان الحدث مرتبط به ، فله الحق أن يكون النجم فيه.
3. وتذكر أن هذه الخبرة تحتاج إلى تنمية وإثراء دائمين.

وإذا كانت معظم إجابتك (ج)

أنت متحدث لبق وتجيد فن الحوار، ولحكاياتك جاذبيتها، لكنك لست مستمعا جيدا، لأنك تشغل نفسك بما سوف تقول، ومحاولة ترتيب أفكارك وجملك وربما تعليقاتك الطريفة، وهذا شيء مُجهد، ويحد من صدق وعفوية حديثك.

كما أنك تنسى أو تتناسى أن الناس أيضاً يحبون من يستمع إليهم، قدر حبهم للاستماع للآخرين، وعليك التدريب على تطوير قدراتك على الاستماع إلى الآخرين، وأن تعطيهم الفرصة ليحكوا ويتحاكوا بما عندهم، وما رأوه، وما جربوه، أن تتفاعل معهم وتتجاوب، تأخذ من كلامهم وتعطي، أن تظهر اهتمامك لما يقولون، وربما أضفت إليهم كلمة أو معلومة مفيدة.

النصيحة لصاحب الإجابة (ج)

1. الغرور والثقة في النفس الزائدة هي التي أعطتك الحق بأن تتكلم وتحكي من دون أن تنتظر رد فعل الآخرين.

انتبه: فهذا يعتبر غروراً، وأحد أنواع النرجسية، بمعنى أنك لا ترى إلا نفسك ولا تهتم إلا بها.



استقصاء (فن الاستماع)

يهدف هذا الاستقصاء إلى التعرف على قدراتك ومهاراتك في الإنصات للآخرين، ومدى استيعابك وتذكرك لرسائلهم الشفهية.

اقرأ كل عبارة جيدا ثم ضع علامة (✓) في المكان الذي يعبر تمام عن مدى انطباق مضمون العبارة على سلوكك الفعلي أثناء تعاملك مع الآخرين في العمل.

نتيجة هذا الاستقصاء خاصة بك أنت، وهي وسيلة عملية لكي تتعرف على نقاط الضعف والقوة، وطرق وأساليب التحسين والتطوير.

م	العبارات	دائما 5	عادة 4	أحيانا 3	نادرا 2	لا تنطبق 1
1	أحاول استعراض وتقييم كافة الحقائق قبل اتخاذ أي قرار.					
2	اهتم تماما بمشاعر وأحاسيس المتحدث.					
3	أنجز المهام المكلف بها بأساليب ابتكارية جديدة.					
4	أركز اهتمامي على ما يقوله المتحدث.					
5	أنتقي واستخدم الكلمات الواضحة الملائمة في التعبير عن أفكاري.					
6	أشجع الآخرين على التعبير عن أفكارهم بحرية وصراحة.					
7	لدي القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة.					

م	العبارات	دائما 5	عادة 4	أحيانا 3	نادرا 2	لا تنطبق 1
8	أستمع إلى كل ما يقوله الطرف الآخر، بغض النظر عن ما إذا كنت متفقا معه أولا.					
9	أحاول أن يشعر المتحدث دائما بأنني مدرك لكل ما يقوله.					
10	لدي القدرة على تذكر الأحداث بسرعة حتى في المواقف الصعبة.					
11	أركز على النقاط الرئيسية عندما أستمع إلى المعلومات شفهيا.					
12	أزود العاملين بالقدر الكافي من إرجاع الأثر بالنسبة لأعمالهم.					
13	أحاول باستمرار إرجاع الأثر للمرؤوسين عن مدى تقدمهم في العمل.					
14	آخذ في اعتباري حالة المتحدث المزاجية وتأثيرها على درجة استيعاب للرسالة المقدمة.					
15	أركز انتباهي واهتمامي في كل ما يقوله الطرف الآخر.					
16	عندما أتحدث مع طرف آخر، أراعي تلك العوامل المؤثرة في الموقف والمؤثرة في الاتصالات بيني وبينه.					
17	لدي القدرة على تذكر المعلومات حتى بعد فترة من الزمن.					

م	العبارات	دائما 5	عادة 4	أحيانا 3	نادرا 2	لا تنطبق 1
18	لـــدي القـــدرة عـــلى الاســـتجابة للمعلومـــات والاستفسارات بأسلوب ملائم وفي الوقت المناسب.					
19	عندما أتحدث مع طرف آخر، أستطيع أن أستمع لما يدور بيننا من أحاديث.					
20	أحاول مراقبـة التعبـيرات والتصرفـات غـير اللفظيـة التي تبدو من الطرف الآخر.					
21	لا أبـدأ حـديثي إلا بعـد انتهـاء الطـرف الآخـر مـن حديثه تماما.					
22	أؤمن تماما بأن الزمن كفيل بتغيير الأفراد والظـروف المحيطة.					
23	أتغلب علي كافة الأمور التـي تتسـبب في المقاطعـة والتشويش علي حديثي مع الطرف الآخر.					
24	لدي القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال.					
25	أبحث عن المعلومات وأحاول تجميعها حتى أتفهـم الموقف بصورة أفضل.					
26	أتعامل مع الآخرين بأسلوب واضح ومباشر.					
27	أهــتم بالنقـــاط الرئيســـية، وأتجنـــب الغـــرق في التفاصيل.					
28	أتجاوب بسرعـة مـع وجهـات النظـر التـي لا أتفـق معها.					

م	العبارات	دائما 5	عادة 4	أحيانا 3	نادرا 2	لا تنطبق 1
29	أستطيع أن أحدد بدقة الوقت المناسب للحديث وأيضًا الموضوع الذي سوف أتحدث فيه.					
30	لدي القدرة على تذكر كل ما دار منذ أسابيع.					

الآن: بعد انتهائك من الإجابة على الاستقصاء. سجل - في الجداول التالية الدرجة التي أعطيتها لكل عبارة كما يلي: دائماً (5) عادةً (4) أحياناً (3) نادراً (2) لاتنطبق (1)

الاستماع

مسلسل	الدرجة
4	
8	
15	
16	
21	
إجمالي	

التفسير

مسلسل	الدرجة
2	
12	
14	
19	
20	
إجمالي	

الاستيعاب

مسلسل	الدرجة
5	
11	
13	
24	
27	
إجمالي	

التذكر

مسلسل	الدرجة
10	
17	
18	
25	
30	
إجمالي	

التقييم

مسلسل	الدرجة
1	
7	
22	
23	
29	
إجمالي	

الاستجابة

مسلسل	الدرجة
3	
6	
9	
26	
28	
إجمالي	

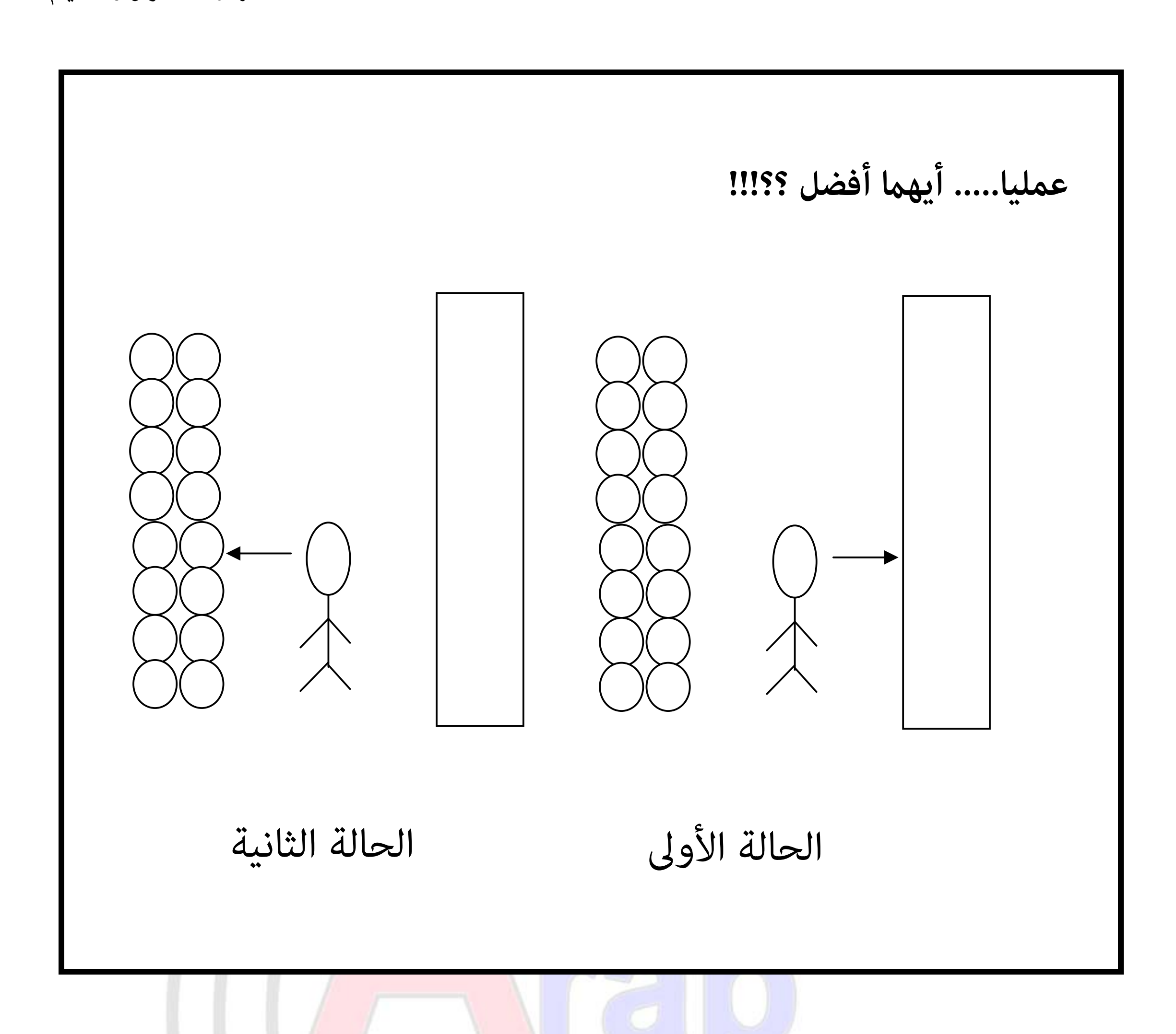
سجل في الجدول التالي مجموع درجات كل جدول. ثم رتبها تنازلياً بحيث تعطي الرقم (1) لأكبر مجموع والرقم (2) للمجموع الذي يليه ...... وهكذا.

	المجموع	الترتيب
الاستماع		
التفسير		
الاستيعاب		
التذكر		
التقييم		
الاستجابة		

حالة (1):

كان على «فهد» أن يقوم بعملية تقديم وعرض أمام المجموعة الهندسية التي يعمل معها، يحدد فيها الخطوط العريضة للمشروع الكبير والجديد الذي اقترحه على الشركة، وقد أمضى «فهد» عدة أسابيع وهو يعد لعملية التقديم والعرض التي تستغرق أكثر من 30 دقيقة، وكان هذا المشروع مهم جدا له حتى أصابته نوبة من القلق والعصبية بسبب تقديمه.

أعد «فهد» 75 صورة شفافة للعرض يحمل كل منها كم ضخم من المعلومات، وعند بدء عملية التقديم والعرض وجد « فهد » أن عرض ومناقشة كل صورة شفافة استغرق زمنا أطول مما قدره واكتشف بالتالي أن الوقت المخصص له يمر سريعا ولذلك بدأ يسرع في حديثه حتى ينتهي في الوقت المحدد واضطر إلى عرض 35 صورة شفافة دون أي نقاش أو تعليق.


عمليا..... أيهما أفضل ؟؟!!!
الحالة الأولى
الحالة الثانية

حالة (2):

يعمل « بكري » في شركة كبرى للحاسبات الآلية ـ وكان عليه أن يقوم بعملية تقديم وعرض يتناول موازنات البحوث والتطوير في الشركة في الماضي والحاضر والمستقبل وذلك أمام باقة مختارة من كبار مديري الإدارة، وبالطبع فقد كان « بكري » حريصا غاية الحرص على نجاح عرضه وتقديمه.

وقد رأي «بكري» أن يستخدم في الوقت المخصص له - وقدره 30 دقيقة - الصورة الشفافة ولذلك فقد أعد عشرة صور شفافة تلخص المعلومات الهامة التي احتوى عليها تقريره المكتوب وخصص كل صورة شفافة لموضوع واحد وبحيث تشتمل على معلومات تكفي لتغطية هذا الموضوع وتدعيم ما يحاول أن يبرزه وكان يعلم علم اليقين أن ملخص المعلومات الذي سيقدمه باستخدام المساعدات البصرية سوف يتيح له فرصة كبيرة للمناقشة، هذا وقد كانت فلسفته المساعدات البصرية يجب أن تخدمه وتحقق أهدافه لا أن تغطي على عملية التقديم والعرض.

والسؤال: هل تراه ناجحا في تقديرك الشخصي ولماذا؟

عمليا: فكر وقيم:

من الذي تراه - من وجهة نظرك - من الشخصيات العامة يتمتع بمهارات الإلقاء؟

المراجع:

موضوع من الإنترنت بعنوان: فن التواصل مـع الآخـرين – إعـداد: محمـد هشـام أبـو القمبز.

فن الإدارة: مفكرة الإسلام.

الاتصال فن: إسلام أون لاين.

مدونات د. عبد الرحمن الذبياني والناتجة عن دراساته في هذا الشأن والتي تعتبر الأولى من نوعها.

مهارات-العرض-والتقديم-عند-الرئيس-الأم.

مهارات العرض والإلقاء - إعداد - عدنان حميدان

http://aldbyani.maktoobblog.com/1615983/

http://www.arbi.ws/inf/news.php?action=show&id=129